

From: "10.2.E" <10.2.E@denhaag.nl>
Sent: Wed, 28 Apr 2021 14:06:13 +0100
To: "10.2.E" <10.2.E@denhaag.nl>
Cc: "10.2.E" <10.2.E@denhaag.nl>
Subject: FW: Stap 2 - Klacht van 10.2.E zaaknummer KOG2451623

pagina 1
Document 1

Hallo,
Wij hebben deze klacht binnengekregen inzake Haagse Pandbrigade.
Deze lijkt mij bij jullie te horen. Is dit akkoord?
Zodra jullie akkoord geven zullen we deze terugzetten naar IB Dienstpost.
We horen het graag.

Met vriendelijke groet,

10.2.E — 10.2.E
klachtencoördinator OCW | Klantconnectie | O&K
10.2.E | 10.2.E
Werkdagen: maandag, dinsdag, woensdag, donderdag

Gemeente Den Haag
Dienst Onderwijs, Cultuur en Welzijn (OCW)

Van: 10.2.E @denhaag.nl <10.2.E@denhaag.nl>
Verzonden: woensdag 28 april 2021 13:54
Aan: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>
Onderwerp: Stap 2 - Klacht van 10.2.E, zaaknummer KOG2451623

Beste klachtencoördinator,

Er is een klacht ontvangen van 10.2.E op 21 april 2021 13:25:00 onder zaaknummer KOG2451623.

Samenvatting:

Gegevens klacht

Uw Klacht

mijn klachten gaan over de volstrekt onduidelijke en uitermate (klant)onvriendelijke werkwijze van diverse medewerkers van de Haagse Pandbrigade. Normale communicatie blijkt onmogelijk. Ik verwijs naar de e-mailcorrespondentie in de bijlagen

Over wie wilt u een klacht indienen

10.2.E afdeling Haagse Pandbrigade

Over wie wilt u een klacht indienen

10.2.E Juridisch Medewerkster

Uw gegevens

Naam

10.2.E

Adres

10.2.E

10.2.E Den Haag

E-mailadres

Telefoonnummer

10.2.E

Met vriendelijke groet,
Team klachten

From: "10.2.E"
Sent: Mon, 3 May 2021 11:56:05 +0100
To: "10.2.E" <10.2.E@den Haag.nl>
Subject: RE: Stap 2 - Klacht van 10.2.E zaaknummer KOG2451623

pagina 3
Document 2

Dag 10.2.E

Ja, de klacht kan naar DSO.

Met vriendelijke groet,

10.2.E
Klachtenmanagement DBV, DPZ en DSO

Gemeente Den Haag
Dienst Publiekszaken
Postbus 12 620
2500 DL Den Haag
T: 10.2.E

Van: 10.2.E <10.2.E@den Haag.nl>
Verzonden: maandag 3 mei 2021 11:15
Aan: 10.2.E <10.2.E@den Haag.nl>
Onderwerp: FW: Stap 2 - Klacht van 10.2.E zaaknummer KOG2451623

Goedemorgen,

Deze klacht gaat over de pandbrigade. Mogen we die naar jullie overzetten?

Groet,

10.2.E

Van: 10.2.E @den Haag.nl <10.2.E@den Haag.nl>
Verzonden: woensdag 28 april 2021 13:54
Aan: 10.2.E <10.2.E@den Haag.nl>
Onderwerp: Stap 2 - Klacht van 10.2.E zaaknummer KOG2451623

Beste klachtencoördinator,

Er is een klacht ontvangen van 10.2.E op 21 april 2021 13:25:00 onder zaaknummer KOG2451623.

Samenvatting:

Gegevens klacht

Uw Klacht

mijn klachten gaan over de volstrekt onduidelijke en uitermate (klant)onvriendelijke werkwijze van diverse medewerkers van de Haagse Pandbrigade. Normale communicatie blijkt onmogelijk. Ik verwijs naar de e-mailcorrespondentie in de bijlagen

Over wie wilt u een klacht indienen

10.2.E afdeling Haagse Pandbrigade

Over wie wilt u een klacht indienen

10.2.E Juridisch Medewerkster

Uw gegevens

Naam

10.2.E

Adres

apeldoornselaan 272

10.2.E

Den Haag

E-mailadres

10.2.E

@zeggis.nl

Telefoonnummer

10.2.E

Met vriendelijke groet,
Team klachten

From: "10.2.E" <10.2.E@denhaag.nl>
Sent: Fri, 14 May 2021 12:56:11 +0100
To: "10.2.E" <10.2.E@denhaag.nl>
Subject: Klacht van 10.2.E (KOG2451623), voor DSO Haagse Pandbrigade
Attachments: Format van verslaglegging (intern gebruik, per e-mail)..docx, 10.2.E Summary (KOG2451623).pdf, e-mailcorrespondentie 10.2.E 10.2.E e-mailcorrespondentie 10.2.e.pdf

pagina 5

Document 3

Beste 10.2.E

Bijgaand een klacht van 10.2.E (KOG2451623).

Graag de klacht onderzoeken, klager (telefonisch) horen en de klacht via een formele uitspraakbrief of op informele wijze middels een gespreksnotitie afdoen.

Mocht de klacht niet voor jou bestemd zijn, dan vernemen we dat natuurlijk graag.

Met vriendelijke groet,

10.2.E

Klachtenmanagement DBV, DPZ en DSO

Gemeente Den Haag
Dienst Publiekszaken
Postbus 12 620
2500 DL Den Haag

T: 10.2.E

From: "10.2.E" <10.2.E@denhaag.nl>
Sent: Mon, 17 May 2021 11:25:03 +0100
To: "10.2.E" <10.2.E@denhaag.nl>
Cc: "10.2.E" <10.2.E@denhaag.nl>
Subject: FW: Klacht van 10.2.E (KOG2451623), voor DSO Haagse Pandbrigade
Attachments: Format van verslaglegging (intern gebruik, per e-mail)..docx, 10.2.E Summary (KOG2451623).pdf, e-mailcorrespondentie 10.2.E 10.2.E e-mailcorrespondentie 10.2.E

pagina 6

Document 4

Hoi 10.2.E

Bijgaande klacht stuur ik ter beantwoording door naar jou omdat de klacht gaat over 10.2.E en 10.2.E Heb ook gezien dat je eerder een mail van 10.2.E hebt beantwoord.

Groeten,

10.2.E

Van: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>
Verzonden: vrijdag 14 mei 2021 13:56
Aan: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>
Onderwerp: Klacht van 10.2.E (KOG2451623), voor DSO Haagse Pandbrigade

Beste 10.2.E

Bijgaand een klacht van 10.2.E (KOG2451623).
Graag de klacht onderzoeken, klager (telefonisch) horen en de klacht via een formele uitspraakbrief of op informele wijze middels een gespreksnotitie afdoen.

Mocht de klacht niet voor jou bestemd zijn, dan vernemen we dat natuurlijk graag.

Met vriendelijke groet,

10.2.E

Klachtenmanagement DBV, DPZ en DSO

Gemeente Den Haag
Dienst Publiekszaken
Postbus 12 620
2500 DL Den Haag

T: 10.2.E

Beste 10.2.E

Je stelt in je e-mail twee vragen, daar zal ik kort op antwoorden:

1. *Wat weet u vd achterstand van deze afdeling* (betreft de afdeling klachtenafhandeling als ik het goed begrijp)?
Ik ben niet op de hoogte van eventuele achterstanden bij de deze afdeling.
2. *Ook is onze vraag – ook al kan er niet gehandhaafd wordt – is het feit vd loden waterleidingen meegenomen? Zo nee, waarom niet en hoe staat 'het lood' dan wel geregistreerd bij uw dienst?*
Aan u is de gebreken- en voorzieningenlijst toegezonden. De loden leidingen worden daar niet in benoemd als gebrek of te treffen voorziening. Lood wordt verder niet geregistreerd, aangezien de aanwezigheid van loden leidingen geen overtreding is van het bouwbesluit. Ik wil je er overigens op wijzen dat de verhuurder recentelijk een brief heeft gestuurd (12 februari j.l.) , dat de loden leidingen in de desbetreffende panden vervangen worden.

Voor alle overige, inhoudelijke vragen die je gesteld hebt over de aanschrijving verwijs ik je naar het antwoord dat je nog gaat krijgen van ons juridisch team.

Verder: We beschouwen je e-mails als zienswijze op het nog te nemen besluit, wat betekent dat je zienswijze meegewogen wordt in de oordeelsvorming en benoemd wordt in het definitieve besluit. Net als andere zienswijzes, die ingediend worden, van bijvoorbeeld de eigenaar en beheerder. Van het definitieve besluit ontvangt je een afschrift.

Met vriendelijke groet,

10.2.E
afdelingsmanager Haagse Pandbrigade

10.2.E
Gemeente Den Haag
Dienst Stedelijke Ontwikkeling
Postbus 12655
2500 DP Den Haag
www.denhaag.nl

10.2.E 10.2.E <10.2.E @casema.nl>

Verzonden: vrijdag 2 april 2021 14:23

Aan: 10.2.E <10.2.E @denhaag.nl>

Onderwerp: FW: Apeldoornse laan 268-270-272

Beste 10.2.E

Uit een afwezigheidsmelding begrijp ik dat 10.2.E tot medio april afwezig is.
Wil jij de onderstaande mail svp overnemen, als ook de mail aan jouw(?) juridische dienst die ik je zojuist in cc heb gestuurd?

Het is m.i. de hoogste tijd dat er iemand opstaat, al helemaal als blijkt dat aanschrijving op de aanwezigheid van lood in woningen wel degelijk juridisch mogelijk is.
In mogelijkheden denken en handelen lijkt mij een mooie Paasgedachte.

Fijn weekend!

Groet, 10.2.E

10.2.E 10.2.E " <10.2.E @casema.nl>

Datum: woensdag 31 maart 2021 om 14:32

Aan: 10.2.E <10.2.E @denhaag.nl>

CC: 10.2.E <10.2.E @denhaag.nl>

Onderwerp: Re: Apeldoornselaan 268-270-272

Geachte 10.2.E

Ontzettend betreurenswaardig dat u verwijst naar een klachtenprocedure ipv met mij het gesprek aan te gaan zoals vriendelijk door mij voorgesteld. Dit was overigens ook de conclusie vh telefoongesprek dat ik een aantal weken eerder met uw leidinggevende (10.2.E) heb gehad. Het is voorts echt een typisch van het kastje naar de muur-verhaal dat uw medewerker naar u doorverwijst voor verdere vragen en u weer naar hem. Al met al kost dit een heleboel tijd, energie van een ieder en daarmee gemeenschapsgeld dat m.i. efficiënter en klantvriendelijker besteed kan worden.

Uiteindelijk zal de eerste vraag zijn in een klachtenprocedure of u heeft geprobeerd om in contact met klager tot een oplossing te komen.

Wat weet u vd achterstand van deze afdeling?

Inmiddels is er onlangs een soort van voorlopige aanschrijving (of hoe dit heet?) de deur uit gegaan, zo heb ik begrepen. Over de inhoud zijn wij (in dit geval ik namens ons portiek) om ons onduidelijke redenen niet voorafgaand betrokken. Ik vraag me af hoe het kan dat mijn burens/ik niet bij dit concept (of hoe dit heet?) betrokken zijn, zeker niet omdat wij de kwestie nu juist hebben aangedragen en ook na de recente/nieuwe ontwikkelingen en de voorgaande communicatiemisverstanden/achterstand etc. Wij kunnen nu alleen maar hopen dat alle aanschrijvingswaardige zaken zijn meegenomen, zoals bv de vele punten binnenshuis. Er heeft nl niemand tijdens de recente inspectie bij mijn burens of mij aangebeld. Wel heeft een buurvrouw drie mannen ineens tot haar grote schrik over het dak (voor haar balkon, dak van AH op 1 hoog) zien lopen. (Normaliter kondigen partijen dit namelijk aan opdat bewoners niet schrikken.) Zij herkende een vd mannen die op 7 december bij haar loden leidingen heeft vastgesteld. Of zij ook op het dak (2 hoog) zijn geweest, weet niemand van ons. Er was voorafgaand bij hem/u/de 10.2.E bekend dat hier mogelijk nog sprake is van asbest en onlangs is bekend geworden dat afzuiging vd bakkerij is aangesloten op 'gewone' en 'leke' schoorstenen (niet twee meter boven het dak, mogelijk brandgevaarlijk, stankoverlast, e.d. iig aanschrijvingswaardig)

Ook is onze vraag – ook al kan er niet gehandhaafd wordt – is het feit vd loden waterleidingen meegenomen? Zo nee, waarom niet en hoe staat 'het lood' dan wel geregistreerd bij uw dienst? Nb. het spreekt helaas voor zich dat de verhuurder – die sinds 1 december door een huurder en sinds medio december door de 10.2.E op de hoogte is gebracht vd loden leidingen - nog steeds niets heeft vervangen. Er is 1 keer een loodgieter geweest om een opname te maken en 1 afspraak met een ander is voorafgaand door de verhuurder afgezegd. Ondertussen kopen wij fleswater en zijn wij na ruim 6 weken al meer dan 300 euro hieraan kwijt.

Zie verder onze nog openstaande vragen/punten hieronder.

Als u mij niet wilt spreken, dan zie ik de beantwoording graag zsm schriftelijk van u tegemoet.

Als u de aanschrijving van de ODH, bevindingen Dunea, het filmpje vh dak 2 hoog willen ontvangen, of anderszins aanvullende informatie wensen, ben ik uiteraard bereid deze op uw verzoek aan te reiken.

Met vriendelijke groet,

10.2.E 10.2.E

Van: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>

Datum: donderdag 18 maart 2021 om 16:01

Aan: "10.2.E" <10.2.E@casema.nl>

CC: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>

Onderwerp: RE: Apeldoornselaan 268-270-272

Geachte 10.2.E

Ik heb uw mail met daarin de uitgebreide toelichting ontvangen en gelezen.

Uit uw reactie leid ik af dat u niet tevreden bent over de bejegening van onze medewerker en de manier waarop wij omgaan met de afhandeling van uw meldingen over allerlei problemen. Ik heb de e-mails bekeken, die u mij heeft gestuurd. Ik ervaar deze e-mails zelf niet als intimiderend en ook bij de term 'te woord staan' ervaar ik dat niet. Nu kan dit van persoon tot persoon verschillen.

De inspecteurs hebben uw melding opgepakt en de inspectie is inmiddels uitgevoerd. Over de inhoudelijke afhandeling van uw meldingen van achterstallig onderhoud wordt u verder op de hoogte gehouden door onze juridische afdeling. U zult een kennisgeving van hen ontvangen over de aanschrijving met hierbij de verstuurde brieven en bijlages. Daarop kunt u reageren. Als u onverhoopt toch nog vragen heeft omtrent de opname c.q. technische zaken kunt u deze stellen aan de bouw inspecteurs, daar waar u juridische vragen heeft kunt u deze aan de jurist(e) stellen.

Indien u ontevreden blijft, verwijs ik u naar onze klachtenprocedure. Dan worden uw ervaringen nog eens bekeken en beoordeeld, mocht u daar prijs op stellen. Hoe dat kan staat op de website: <https://www.denhaag.nl/nl/algemeen/klacht-indienen-over-de-gemeente.htm>

De afhandeling, gericht op het beëindigen van achterstallig onderhoud en de vermeende illegale bouwsels, blijft verder gewoon doorlopen, ongeacht of u bovenstaande procedure wil inzetten.

Met vriendelijke groet,

10.2.E

Teammanager, afdeling Haagse Pandbrigade

Tel: 10.2.E

Gemeente Den Haag
Dienst Stedelijke Ontwikkeling
Leyweg 813

2545 HA Den Haag
www.denhaag.nl

10.2.E 10.2.E <10.2.E @casema.nl>
Verzonden: vrijdag 12 maart 2021 13:29
Aan: 10.2.E <10.2.E @denhaag.nl>
CC: 10.2.E <10.2.E @denhaag.nl>
Onderwerp: Re: Apeldoornselaan 268-270-272

Beste 10.2.E

Ik heb u zojuist getracht te bellen, maar u werkt niet op vrijdag hoorde ik op uw voicemail. Ik heb de indruk dat eea niet goed loopt en ik vermoed dat een gesprek met u verheldering zal geven.

In de bijlage de e-mail van gisteren van uw medewerker. Hij wil me maandagochtend "te woord staan". Ik had eerder vriendelijk per e-mail gevraagd wat de bedoeling is van het (huis?)bezoek, e.d. Daarop heb ik een in mijn ogen uitermate onvriendelijke reactie terug ontvangen. Op mijn laatste e-mail gaat hij niet in terwijl ik bovendien heb aangegeven me niet veilig bij te voelen bij deze wijze van communicatie. Zoiets zeg ik niet zomaar. Ik ben wel eea gewend aan intimiderend taalgebruik van met name mannen, maar dit is echt grensoverschrijdend.

Het enige dat u medewerker lijkt te interesseren in mijn laatste mail is het filmpje dat aan mij persoonlijk is toevertrouwd.

Gezien de wijze hoe er met mijn privacy wordt omgegaan – nb. met e-mailcommunicatie die uitsluitend voor de 10.2.E en voor u als teammanger was bedoeld en zeer zeker niet voor derden naar uw keuze, zoals u stelt – kan ik natuurlijk niet informatie van anderen delen zonder dat ik weet of en hoe hun privacy is geborgd.

Ik weet ook niet wat het doel is van zijn vraag. Gaat hij niet zelf kijken op het dak, of monsters nemen van de losliggende deeltjes op het dak..? (Zoals ik hem vroeg.)

Nog steeds is mij niet duidelijk wat sinds de afgelopen maanden het plan van aanpak is namens **de vier woningen in ons portiek** waarvoor het huisbezoek 7 december(ruim drie maanden geleden!) bedoeld was.

Prima dat het hele blok t/m de Dierenselaan en Voorthuizenstraat wordt meegenomen (zoals ik gisteren uit de onderwerpregel van de bijgevoegde mail begrijp), maar dit was uitdrukkelijk niet de bedoeling van ons verzoek (dwz vd 4 woningen in ons portiek) in september jl. Ons gaat het er nu allereerst om dat uw dienst eerst/separaat(?) iets doet met de ernstige problematiek en achterstallige onderhoud waarmee wij te maken hebben **IN** onze woningen/portiek. De aanleiding van ons verzoek vormde de zeer ernstige overlast van de verbouwing vd AH in aug/sept en de non-communicatie hierover. Nb. Op de diverse overlastmeldingen (en ook die mijn diverse burens hebben ingediend, zie een tweetal ontvangstbevestigingen in de bijlage) hebben wij nooit een terugkoppeling ontvangen, ook niet na diverse telefonische verzoeken, ook niet na meldingen hierover bij de verbouwing betrokken bouwinspecteur. Geen idee of dit via uw dienst had moeten lopen, maar 'niemand' bij de gemeente lijkt een idee te hebben waar deze meldingen terecht komen en ook niemand lijkt ze in behandeling te nemen.

De Omgevingsdienst Haaglanden, Dunea en Stedin hebben al de diverse onderzoeken lopen. Er loopt nog een zaak bij de ACB die bewoners lijken te hebben gewonnen na het buiten het

bestemmingsplan om onterecht verlenen van een vergunning voor een bouwwerk van AH op een schuur (ja, het is echt waar). Aangezien alle overige vergunningen mbt de verbouwing vd AH inmiddels onherroepelijk zijn, is bijvoorbeeld een vraag van ons: wat doet uw dienst om oa de afzuiging vd bakkerij te controleren of deze conform wettelijke regelgeving is geïnstalleerd? Of als uw dienst dit niet doet, wie doet dit dan wel?

Het lijkt mij bovenal van belang dat wij elkaar eerst spreken zodat ik u ons verhaal nader kan duiden en uw vragen kan beantwoorden. Eea lijkt via e-mail volstrekt niet goed over te komen. Ik nodig u dan ook bij voorkeur bij mij thuis uit voor een kop koffie/thee op maan- of dinsdag a.s. Ik verneem graag van u.

Met vriendelijke groet,

10.2.E 10.2.E

Van: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>

Datum: donderdag 11 maart 2021 om 15:40

Aan: 10.2.E @zeggis.nl" <10.2.E@zeggis.nl>

Onderwerp: Apeldoornsesteenweg 268-270-272

Geachte 10.2.E

Ik ben als leidinggevende van de 10.2.E en de 10.2.E bij deze zaak betrokken.

In uw mail vraagt u van mij een reactie op het plan van aanpak en de AVG.

U heeft met 10.2.E de 10.2.E gesproken waarna hij deze zaak naar mij heeft doorgezet. Om uw zaak te bespreken en op te pakken zijn er onderling mails doorgestuurd aan de behandelende medewerkers. Gegevens die in het kader van Bouw- en Woningtoezicht nodig zijn, mogen door de betrokken medewerkers gedeeld worden om een casus te behandelen. Het kan niet zo zijn dat dit slechts bij één persoon bekend mag zijn. In dit kader hebben wij voldaan aan de AVG.

Ten aanzien van het plan van aanpak is de eerste stap de volledige inspectie. De Senior inspecteur, de 10.2.E heeft u gemaild en zal aanstaande maandag samen met de 10.2.E de opname doen. Zij zullen het totale betreffende blok inspecteren. Zodra de inspectie is uitgevoerd, kan door de inspecteur aangegeven worden wat de vervolgstappen zijn die vanuit de Haagse Pandbrigade genomen worden. Dit is het plan van aanpak.

Wij hebben daarmee de acties uitgezet om de afhandeling van uw melding vlot te trekken. Wij vinden het jammer dat de afhandeling van uw melding niet overeenkomstig uw verwachting verloopt.

Met vriendelijke groet,

10.2.E

Teammanager, afdeling Haagse Pandbrigade

Tel: 10.2.E

Gemeente Den Haag

Dienst Stedelijke Ontwikkeling
Leyweg 813
2545 HA Den Haag
www.denhaag.nl

De disclaimer van toepassing op e-mail van de gemeente Den Haag vindt u
op: <http://www.denhaag.nl/disclaimer>

De disclaimer van toepassing op e-mail van de gemeente Den Haag vindt u
op: <http://www.denhaag.nl/disclaimer>

De disclaimer van toepassing op e-mail van de gemeente Den Haag vindt u
op: <http://www.denhaag.nl/disclaimer>

10.2.E 10.2.E " < 10.2.E @casema.nl>

Datum: dinsdag 20 april 2021 om 11:29

Aan: 10.2.E < 10.2.E @denhaag.nl>

CC: 10.2.E < 10.2.E @denhaag.nl>

Onderwerp: Re: aanschrijving Apeldoornselaan 258-276 202020344

Geachte 10.2.E

Graag gedaan dat ik u en uw dienst heb kunnen helpen!

Jammer dat een aantal punten/vragen volledig negeert..

Gezien ik op/na 15 april niets meer van u heb vernomen:

- i. ligt er nu wel/geen asbest op het dak van 1 en 2 hoog? Wat is er concreet uit het onderzoek vd eigenaar voortgekomen inzake het dak en de kanalen/potten?
- ii. Is de stankoverlast van AH geconstateerd?
- iii. Wanneer en hoe kunnen wij het definitieve besluit verwachten? Gaat dit tevens naar mijn burens? Mocht dit mogelijk per post gaan: wilt u mij iig zsm een afschrift per e-mail doen toekomen?
- iv. Loden leidingen: Behalve een "het heeft onze aandacht" en woorden van die strekking krijgen wij geen enkele informatie vd eigenaar/beheerder. Gezien de punten c.q. wetsartikelen in mijn eerdere e-mails – zie hieronder oa punt e en 7): waarom schrijft u de eigenaar niet aan ihkv zorgplicht zoals in de wet staat? Hoe lang na een ingebrekestelling (dec 2020) mag een eigenaar de tijd nemen voor iets dergelijk urgents als het leveren veilig drinkwater? U bent op de hoogte dat de wettelijke overschrijding van lood in ons water tussen 8 en 16 keer hoger is dan wettelijk toegestaan?
- v. Als dit onverhoopt niet is meegenomen in de aanschrijving: wat zijn uw redenen hiertoe? hoe verantwoordt u dit richting iig de verantwoordelijke wethouder? En als de gemeente DH om moverende redenen (ons onbekend) niet zou kunnen aanschrijven, welke instantie in NL kan dit dan wél?

Mede namens een aantal burens,
met vriendelijke groet,

10.2.E 10.2.E

Van: 10.2.E < 10.2.E @denhaag.nl>

Datum: dinsdag 13 april 2021 om 08:36

Aan: "10.2.E" < 10.2.E @casema.nl>

Onderwerp: RE: aanschrijving Apeldoornselaan 258-276 202020344

Geachte 10.2.E

Hierbij mijn reactie in het kort:

- de panden boven de AH (Voorthuizenstraat) zijn ook aangeschreven;
- naar aanleiding van uw punten 2,3 en 4 in uw mail van 2 april 2021 hebben wij besloten om op 12 april 2021 een extra controle te doen;
- de eigenaar/beheerder gaat ons uiterlijk donderdag 15 april 2021 een reactie geven; daarna volgt een definitief besluit;

- de beheerder heeft ons al medegedeeld dat het beheer van de panden wordt overgedragen. Aangezien wij de eigenaar/ de VvE aanschrijven en niet de beheerder van de panden, heeft de overdracht geen invloed op onze aanschrijvingen;
- u bent per brief geïnformeerd over de vervanging van de loden leidingen. Indien u meer wilt weten over de plannen dient u zelf de eigenaar of de beheerder te benaderen;
- de inspectie resultaten bespreken wij niet met bewoners. De bewoners kunnen enkel de onderhoudsgebreken van hun woningen aan de inspecteur doorgeven. De inspecteur doet daarna zelf een inspectie waarna de eigenaar/de VvE wordt aangeschreven.
- na het onderzoek van vandaag en de reactie van de beheerder gaan wij het besluit definitief maken. U zult rond volgende week een afschrift ontvangen van het definitief besluit.

Met vriendelijke groet,

10.2.E

Administratief Juridisch Medewerkster
Haagse Pandbrigade, Dienst Stedelijke Ontwikkeling
Tel: 10.2.E / 10.2.E

10.2.E 10.2.E <10.2.E @casema.nl>

Verzonden: maandag 12 april 2021 13:12

Aan: 10.2.E <10.2.E @denhaag.nl>

CC: 10.2.E <10.2.E @denhaag.nl>

Onderwerp: Re: aanschrijving Apeldoornselaan 258-276 202020344

Geachte 10.2.E

In het kort:

- a. Deze eigenaar heeft ook een pand met de ingang aan de Voorthuizenstraat boven de AH. Direct boven de laden/lossenplaats. Staat ook in het kadaster.
- b. Het is toch te bizar voor woorden dat dit niet eerder is gedaan en dat ik u (en eerder uw collega's al diverse malen) op moet wijzen.. alsof het mijn vakgebied betreft.. Voorts begrijp ik dit niet ihkv de enorme drukte die de Haagse Pandbrigade heeft, waardoor medewerkers overbelast zijn (aldus een vd inspecteurs) als ook ihkv efficiëncy dat er wederom een aantal(!) inspecteurs vandaag op pad zijn/worden gestuurd..?! Dit had toch allemaal al uiterlijk 7 december gedaan moeten zijn – of zie ik dit verkeerd?
- c. Wat het dak betreft: wat is de deadline voor de beheerder/eigenaar? Want wat bedoelt u concreet met “we zijn in afwachting”? Wat zijn de randvoorwaarden voor dit onderzoek? Hoe lang duurt asbestonderzoek?
- d. Wat de beheerder betreft: bent u ook vorige week schriftelijk in kennis gesteld dat “vanwege strategische keuzes” CBRE ophoudt met het beheer per 1 mei a.s. Zo nee, wilt u een afschrift van deze brief?
- e. Tot slot wijzen wij u nogmaals op punt 7 in mijn vorige e-mail en wel de loden waterleidingen. Ik ga niet in herhaling vallen. Voor de duidelijkheid in Kapitalen: WAT ZIJN DE PLANNEN CONCREET OM DE LEIDINGEN TE VERVANGEN? Bij ons zijn er nl geen plannen bekend. Deze staan ook niet in de brief van 12-2 en nadien hebben wij verder NIETS vernomen. De eigenaar heeft sinds december (sinds de inspecteur dit kenbaar heeft gemaakt aan de eigenaar) diverse maanden de tijd gehad om a) sinds 2 februari een tijdelijke oplossing aan te dragen, b) bewoners adequaat te informeren/betrekken, c) een concreet plan te presenteren en/of d) dit allang kunnen laten saneren als je welwillend van aard zou

zijn. Niets is er gebeurd en gaat er m.i. vooralsnog ook echt niet gebeuren – al helemaal niet me de wisseltruc naar een andere beheerder. Evt. huurverlaging van de Huurcommissie kan nog wel jaren duren en dan nog; alsof deze eigenaar dit zou kunnen schelen.. De gemeente heeft wel degelijk een taak en ook verantwoordelijkheid in dezen, m.i. zelfs een **plicht** ter bescherming van haar burgers om zsm in actie te komen en de eigenaar aan te schrijven op haar **zorgplicht**. Graag hierin uiteraard ook meenemen dat het fleswater vergoed moet worden tot aan de vervanging vd leidingen daar schoon water uit de kraan een basisrecht is.

- f. We zien graag tegemoet wat er uit het aanvullend onderzoek en de bevindingen bij AH is gekomen. Om evt onzorgvuldigheden/onvolledigheden te voorkomen voorafgaand aan het versturen aan de eigenaar zodat wij indien nodig onze evt aanvullingen kunnen geven teneinde dit schrijven eenduidig en volledig te hebben.

Wij vernemen graag zsm van u.

Mede namens een aantal burens,
met vriendelijke groet,

10.2.E 10.2.E

Van: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>

Datum: donderdag 8 april 2021 om 16:27

Aan: "10.2.E" <10.2.E@casema.nl>

Onderwerp: RE: aanschrijving Apeldoornselaan 258-276 202020344

Geachte 10.2.E

Wegens omstandigheden heb ik niet eerder kunnen reageren op uw onderstaande mail, waarvoor mijn excuses.

Voor de goede orde zal ik puntsgewijs een reactie geven op uw vragen/opmerkingen:

Punt 1: als de inspecteur tijdens zijn inspectie ook gebreken ziet in de omliggende panden, rapporteert hij deze ook. De inspecteur heeft uw portiek en ook de naastgelegen portieken nagelopen. De naastgelegen portieken zijn ook aangeschreven op onderhoudsgebreken. Kort samengevat: wij inspecteren de panden op gebreken en schrijven de betreffende eigenaren/VVE aan. Wij gaan niet specifiek zoeken hoeveel panden een bepaalde eigenaar heeft. De aanschrijving vindt plaats aan de hand van de onderhoudsgebreken aan panden, die wij via een melding of uit eigen waarneming hebben geconstateerd.

Punt 2, 3 en 4: de inspecteur gaat maandag 12 april 2021 proberen om de overige woningen in uw portiek te inspecteren op onderhoudsgebreken. De AH zal ook gelijk meegenomen worden. Indien u ook een nieuwe controle in uw woning wenst op 12 april 2021, kunt u dit per mail aan ons doorgeven.

Punt 5: de beheerder heeft aangegeven dat hij het dak op de genoemde gebreken gaat controleren en ons vervolgens hierover informeren voordat wij het definitief besluit nemen. Wij zijn in afwachting van zijn reactie.

Punt 6: een subsidieregeling is aan voorwaarden gebonden. Een ieder die voldoet aan de voorwaarden kan er recht op hebben, hier wordt geen onderscheid in gemaakt.

Punt 7: de beheerder heeft ons in kennis gesteld van de brief van 12 februari 2021, waarin de bewoners worden geïnformeerd over de plannen om de loden leidingen te vervangen. Daarom gaan wij niet meer in op dit punt.

Ik hoop u voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet,

10.2.E

Administratief Juridisch Medewerkster
Haagse Pandbrigade, Dienst Stedelijke Ontwikkeling
Tel: 10.2.E / 10.2.E

10.2.E 10.2.E <10.2.E @casema.nl>

Verzonden: vrijdag 2 april 2021 14:17

Aan: 10.2.E <10.2.E @denhaag.nl>

CC: 10.2.E <10.2.E @denhaag.nl>

Onderwerp: Re: aanschrijving Apeldoornselaan 258-276 202020344

Urgentie: Hoog

Geachte 10.2.E

In het kort onze eerste reactie:

1. Klaarblijkelijk is er niet in het kadaster gekeken, want niet alle woningen van deze eigenaar zijn genoemd die wel tot het complex behoren en uiteraard ook (ongeveer) dezelfde gebreken hebben. Hoe kan het dat niet alle woningen van deze eigenaar staan genoemd?
2. Nogmaals (zoals vele malen al gezegd/geschreven): wij hebben in september melding gemaakt en wel met name vanwege de vele gebreken IN onze woningen waarbij de directe aanleiding de zeer ingrijpende verbouwing vd AH in aug/sept betrof. Behalve iets over natte ruimtes, staat er helemaal niets in de gebrekenlijst wat onze woningen binnen betreft. Waar zijn deze punten gebleven, waarom staan die er niet in?
3. Meermaals hebben mijn burens en ik sinds eind november aangegeven/aangeboden om binnenshuis te kijken. Maar dit was niet nodig van vd inspecteur. Deze zin staat er in het rapport: Geconstateerd op huisnummer 272, andere woningen niet kunnen bekijken. Waarop slaat dit terug? Hoe kan dit dat de andere woningen (of iig minimaal 1 of 2 andere ter vergelijking) niet zijn geïnspecteerd in de afgelopen maanden?
4. Is er (geen) onderzoek gedaan bij de AH (ook huurder van deze eigenaar)..? Ook niet bijv naar de afzuiging vd bakkerij, hoe deze is aangesloten (ivm de stelselmatige stankoverlast via wsl de mantel omdat de afvoer via – lekke/oude- pijpen gaat en niet door een (wettelijke brandveilige) buis? Deze stank is overigens ook geconstateerd door de onderzoeker op 7 december (deze is er nl iedere dag, van 7 uur 's ochtends tot 's avonds laat, iedere dag, misselijkmakend). Is er naar de stalen constructies gekeken? Ook zie ik bv niets staan over het enorme apparaat (gaskoeler/condensor) achteraan op de uitbouw/schuur vd AH (dwz vd eigenaar/verhuurder). Dit apparaat voldoet hoe dan ook niet aan het bestemmingsplan, is nb. onlangs vastgesteld door het college van B&W. Dit apparaat is wsl eigendom van de AH, maar het staat op de grond (schuur) vd eigenaar, nb direct grenzend aan een 'parkje'. In deze schuur staat 'gasflessen' in opslag. Is dit alles geïnspecteerd en 'veilig' verklaard..? Is dat

golfplaten dak 'normaal' als ook de open binnenplaats, met alle (geluids)overlast voor de burens van dien? Mag ook iedere andere eigenaar dergelijke apparaten direct grenzend aan de openbare ruimte plaatsen? Hoe komt het dat er niets mbt het pand van AH (en de vele onderhoudsgebreken die zij zelf hebben, zoals lekkages) over in de aanschrijving staat, ook niet over de diverse andere bij de inspecteur eerder aangekaarte punten in het pand van AH (dwz: eigenaar Retail)?

5. *Onderaan bij DAK staat in uw rapport: Daar waar wij niet het hoofddak hebben kunnen zien, willen wij wel aandacht vragen voor dit dak. Wij willen graag zien dat er geen asbest (niet hechtgebonden) op dit dak aanwezig is. Zo wij ook willen weten dat het dak geen lekkages veroorzaakt. Daarnaast moeten de bovendakse kanalen en potten in goede staat van onderhoud zijn.* Begrijp ik het goed dat dit dak niet door de gemeente zelf is/wordt onderzocht..?! Dit verbaast me zeer, omdat ik al op 7 december aan de inspecteur heb aangegeven dat er mogelijk (waarschijnlijk?) sprake is van asbest omdat een onderzoeker vd Huurcommissie dit in 2017 al had aangegeven. En ik heb recent nog gebreken aan het dak gemeld waarvan zelfs op vertrouwelijke basis filmmateriaal beschikbaar is voor de dienst tbv de aanschrijving. "Wij willen graag zien", staat in de tweede zin, wat wordt hiermee bedoeld, wat zijn de exacte randvoorwaarden hiervan, wat moet de verhuurder concreet binnen welke termijn overleggen? Kan de gemeente in de tussentijd niet in ieder geval alvast monsters nemen vh 'dakafval'?!
6. *Het is een optie om te bekijken of u aan 2 zaken kunt voldoen om zo subsidie aan te vragen, denk hierbij aan nieuwe kozijnen met het aanbrengen van een isolatie dak.* Deze toevoeging vind ik ronduit misplaatst. Dit betreft nl geen particuliere eigenaar van 1 portiekwoning, of een armlastige oude huizenbezitter oid, maar deze eigenaar betreft een commerciële internationaal opererende vastgoedbelegger verscholen in legio holdings en BV's en ondersteund door dito advocaten. Het lijkt mij dat zo'n partij (multimiljonair of zelf miljardair) niet bepaald in aanmerking komt voor subsidie. Het zou mij iig zeer verbazen als hier gemeenschapsgeld aan wordt verstrekt. Hoe komt deze zin in deze brief, is dit een 'foutje', een onzorgvuldigheid??
7. En tot slot voor nu het meest prangende. Op lood kan nl wel degelijk worden aangeschreven ihkv de zogenaamde 'zorgplicht'. Ik vind het verbijsterend dat ik als burger de juridische dienst van de gemeente Den Haag hierop moet wijzen. Deze informatie heb ik verkregen door oa grondig onderzoek en goede gesprekken met deskundigen in de bouw bij overheidsinstanties(!) en juristen. Ik verwijs kortweg naar oa art 7 vh Bouwbesluit van 2012 (oa art 7.17 en 7.22) en naar o.a. de woningwet - Artikel 1a *1De eigenaar van een bouwwerk, open erf of terrein of degene die uit anderen hoofde bevoegd is tot het daaraan treffen van voorzieningen draagt er zorg voor dat als gevolg van de staat van dat bouwwerk, open erf of terrein geen gevaar voor de gezondheid of veiligheid ontstaat dan wel voortduurt.* <https://wetten.overheid.nl/BWBR0005181/2021-01-01> De loden leidingen in iig twee woningen in dit complex zijn door de inspecteur fysiek geconstateerd op 7 december jl. Een ernstig verhoogd loodgehalte is begin februari via watertesten vastgesteld in alle woningen - 8-16 keer hoger dan wettelijk toegestaan. Sinds 12 februari moeten wij fleswater kopen. De verhuurder zorgt hier niet voor, doet he-le-maal niets. Er is een maand geleden 1 keer een loodgieter langs geweest om een offerte tbv de eigenaar op te maken. Al 7 weken lang vernemen wij niets. We zijn per huishouden rond € 200 per 4 weken kwijt aan fleswater! Wie gaat dit aan ons vergoeden c.q. wie helpt ons dit vergoed te krijgen..?

Graag zien wij dat de Juridische Dienst zsm de bovenstaande punten beantwoordt/nader uitzoekt en deze zaken meeneemt tbv de aanschrijving.

Uiteraard zijn wij bereid tot een nadere toelichting en/of nadere onderbouwing.
Wij zien graag het nieuwe concept tegemoet voor verzending. Als ook de bijbehorende brief ihkv transparantie.

Wij vernemen graag zsm van u.

Met vriendelijke groet,

10.2.E 10.2.E

Van: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>

Datum: donderdag 1 april 2021 om 09:06

Aan: "10.2.E" <10.2.E@casema.nl>

Onderwerp: RE: aanschrijving Apeldoornselaan 258-276 202020344

Geachte 10.2.E

Ik heb uw vragen met de betreffende inspecteur besproken. De inspecteur geeft aan dat hij contact met u heeft gehad en uw klachten ook heeft meegenomen voor de aanschrijving.

Ik stuur u in de bijlage de gebrekenlijst inclusief de bijbehorende foto's, die wij samen met de concept aanschrijving naar de eigenaar hebben gestuurd. Indien u aanvullingen heeft op de lijst, kunt u dit aan ons doorgeven. Wij gaan dan beoordelen of deze in het definitief besluit meegenomen moeten/kunnen worden of niet.

Daarnaast heb ik van de inspecteur vernomen dat de inspectie vanaf straatniveau en via de daken van de AH hebben plaatsgevonden. De loden leidingen kunnen wij niet aanschrijven, omdat er nog geen landelijke wetgeving voor handhaving op loden leidingen is.

U vroeg ook of er een handleiding van de werkwijze is. Die hebben wij niet. In geval van een melding neemt de inspecteur contact op met de melder om vervolgens verder onderzoek te doen naar onderhoudsgebreken aan panden. Hierna volgt een aanschrijving.

Ik hoop u voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet,

10.2.E

Administratief Juridisch Medewerkster

Haagse Pandbrigade, Dienst Stedelijke Ontwikkeling

Tel: 10.2.E / 10.2.E

10.2.E 10.2.E <10.2.E @casema.nl>

Verzonden: woensdag 31 maart 2021 13:16

Aan: 10.2.E <10.2.E e@denhaag.nl>

Onderwerp: Re: aanschrijving Apeldoornselaan 258-276 202020344

Geachte 10.2.E

Hoe kan het dat er met mij als indiener/aanvrager namens 4 portiekwoningen van de vele gebreken IN de woningen niet voorafgaand overleg/inzage is geweest – opdat evt zaken niet over het hoofd kunnen worden gezien?

Zeker na alle voorgaande communicatiemisverstanden, vertragingen, ziekte/drukke op de betreffende afdeling etc.

Daarnaast ben ik in het bezit van recent onderbouwend materiaal wat de overlast na de verbouwing vd AH betreft, zoals luchtafzuiging van de bakkerij via 'gewone' schoorstenen met alle 24/7 stankoverlast voor ons. Zijn er inspecteurs op het dak geweest, of bij de AH binnen geweest? Zijn de loden waterleidingen meegenomen in de concept aanschrijving?

Heeft u wellicht een handleiding vd werkwijze?

Met groet,

10.2.E

Van: 10.2.E <10.2.E e@denhaag.nl>

Datum: woensdag 31 maart 2021 om 08:37

Aan: 10.2.E <10.2.E @casema.nl>

Onderwerp: RE: aanschrijving Apeldoornselaan 258-276 202020344

Geachte 10.2.E

In de concept aanschrijving staat dat hij de onderhoudsgebreken aan de panden voor 6 september 2021 moet verhelpen conform de gebrekenlijst die wij hebben meegestuurd.

U zult rond eind volgende week een afschrift van het definitief besluit ontvangen inclusief de gebrekenlijst.

Met vriendelijke groet,

10.2.E

Administratief Juridisch Medewerkster
Haagse Pandbrigade, Dienst Stedelijke Ontwikkeling
Tel: 10.2.E / 10.2.E

Van: 10.2.E <10.2.E @casema.nl>

Verzonden: dinsdag 30 maart 2021 15:57

Aan: 10.2.E <10.2.E e@denhaag.nl>

Onderwerp: Re: aanschrijving Apeldoornselaan 258-276 202020344

Geachte 10.2.E

Dank voor uw bericht.

Wat staat er in de concept aanschrijving?

Gezien er wat zaken in de communicatie zijn misgegaan cq ontbraken, vraag ik dit, opdat zaken niet over het hoofd worden gezien.

Met groet,

10.2.E

Verstuurd vanaf mijn iPhone

Op 30 mrt. 2021 om 13:04 heeft 10.2.E <10.2.E e@denhaag.nl> het volgende geschreven:

Geachte 10.2.E

Naar aanleiding van uw melding heeft de inspecteur een onderzoek gedaan naar de panden

Apeldoornselaan

258-276 en een rapport opgemaakt van de onderhoudsgebreken aan de panden.

Wij hebben vandaag de eigenaar van de genoemde panden een concept last onder dwangsom verzonden. De eigenaar kan binnen 7 dagen een reactie geven op de concept aanschrijving, waarna wij een definitief besluit last onder dwangsom naar de eigenaar gaan versturen.

U krijgt te zijner tijd een afschrift van het definitief besluit.

Ik hoop u voldoende geïnformeerd te hebben. Mocht u nog vragen hebben, kunt u mij bellen of mailen.

Met vriendelijke groet,

10.2.E

Administratief Juridisch Medewerkster

Haagse Pandbrigade, Dienst Stedelijke Ontwikkeling

Tel: 10.2.E / 10.2.E

De disclaimer van toepassing op e-mail van de gemeente Den Haag vindt u

op: <http://www.denhaag.nl/disclaimer>

De disclaimer van toepassing op e-mail van de gemeente Den Haag vindt u

op: <http://www.denhaag.nl/disclaimer>

De disclaimer van toepassing op e-mail van de gemeente Den Haag vindt u

op: <http://www.denhaag.nl/disclaimer>

De disclaimer van toepassing op e-mail van de gemeente Den Haag vindt u

op: <http://www.denhaag.nl/disclaimer>

De disclaimer van toepassing op e-mail van de gemeente Den Haag vindt u

op: <http://www.denhaag.nl/disclaimer>

040

Retouradres Postbus 12655, 2500 DP Den Haag

10.2.E

Datum

Onderwerp

Afhandeling klacht

Geachte 10.2.E

Uw brief van

14 mei 2021

Uw kenmerk

Ons kenmerk

KOG2451623

Contactpersoon

10.2.E / 10.2.E

Dienst

Dienst Stedelijke Ontwikkeling

Afdeling

Haagse Pandbrigade

Telefoonnummer

10.2.E

E-mailadres

10.2.E @denhaag.nl

Aantal bijlagen

-

Op 14 mei 2021 heeft u een klacht ingediend over de (klant)onvriendelijke werkwijze van medewerkers van de Haagse Pandbrigade. Deze klacht met registratienummer KOG2451623 gaat specifiek over de medewerkers 10.2.E en 10.2.E. Ter onderbouwing van uw klacht verwijst u naar de e-mailcorrespondentie die u heeft bijgevoegd.

De Haagse Pandbrigade heeft mij naar aanleiding van deze klacht laten weten dat er vele uren aan inzet zijn gepleegd, zoals het voeren van telefoongesprekken, het uitvoeren van controles, veel uitzoekwerk en meerdere e-mailcontacten met diverse medewerkers.

Voor een deel van uw meldingen is door de Haagse Pandbrigade handhavend opgetreden. Over het deel waarvan de medewerkers tot het oordeel zijn gekomen dat dit valt onder de contractuele relatie tussen huurder en verhuurder, is u meermaals tekst en uitleg gegeven. Er wordt in de e-mailcontacten zakelijk gereageerd maar niet (klant)onvriendelijk. Uw meldingen zijn adequaat opgepakt. Daarbij heb ik ook de overige contactmomenten en inzet van de Haagse Pandbrigade in ogenschouw genomen.

Met betrekking tot het bovenstaande acht ik uw klachten ongegrond. Als u niet tevreden bent over de beantwoording van uw klachten, kunt u contact opnemen met de Gemeentelijke Ombudsman, St. Jacobstraat 125, 2512 AN Den Haag. Het e-mailadres is: 10.2.E @denhaag.nl.

Met vriendelijke groet,

Gemeente Den Haag

Ons kenmerk

R. Nomes
Algemeen Directeur DSO

From: "10.2.E" <10.2.E@denhaag.nl>
Sent: Tue, 8 Jun 2021 13:15:40 +0100
To: "10.2.E" <10.2.E@denhaag.nl>
Subject: FW: KOG2451623 10.2.E /Apeldoornselaan 272
Attachments: e-mailcorrespondentie 10.2.E 10.2.E Mail van 10.2.E d.d. 20-04-2021.pdf, TM 10.2.E Summary (KOG2451623).pdf, Beantwoording klacht 10.2.E 10.2.E

pagina 23

Document 8

Hoi 10.2.E

3.2 Lukt het jou voor die tijd naar bijgaande brief te kijken?

Met vriendelijke groet,

10.2.E
Stafmedewerker Handhaving, afdeling Haagse Pandbrigade

(10.2.E / 10.2.E

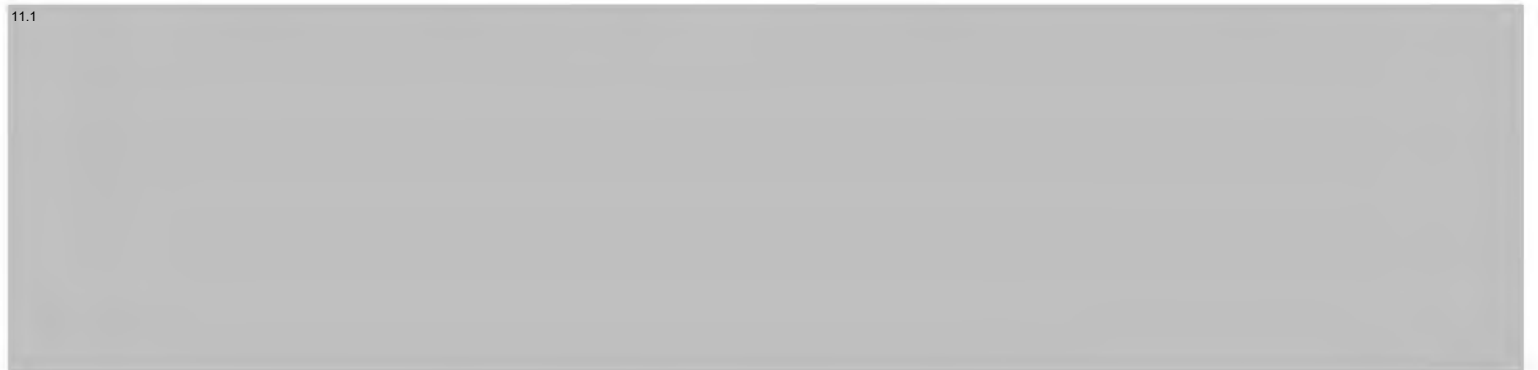
Gemeente Den Haag
Dienst Stedelijke Ontwikkeling
Postbus 12655
2500 DP Den Haag
www.denhaag.nl

Van: 10.2.E
Verzonden: woensdag 2 juni 2021 15:12
Aan: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>
CC: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>; 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>; 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>
Onderwerp: KOG2451623 10.2.E /Apeldoornselaan 272

Beste 10.2.E

Bijgaand stuur ik je de beantwoordingbrief aan 10.2.E in voorvisie. Het gaat om de klacht met registratienummer KOG2451623.

11.1



Voor de volledigheid heb ik ook alle voorgaande correspondentie als bijlagen bijgevoegd.

Met vriendelijke groet,

10.2.E
Stafmedewerker Handhaving, afdeling Haagse Pandbrigade

(10.2.E / 10.2.E

Gemeente Den Haag

From: "10.2.E" <10.2.E@denhaag.nl>
Sent: Wed, 23 Jun 2021 10:20:37 +0100
To: "10.2.E" <10.2.E@denhaag.nl>
Cc: "10.2.E" <10.2.E@denhaag.nl>
Subject: FW: KOG2451623 10.2.E /Apeldoornselaan 272
Attachments: e-mailcorrespondentie 10.2.E k.docx, Mail van 10.2.E d.d. 20-04-2021.pdf, 10.2.E
10.2.E Summary (KOG2451623).pdf, Beantwoording klacht 10.2.E concept.docx

pagina 24

Document 9

Dag 10.2.E

Hierbij mijn reactie op de brief aan 10.2.E zie bijlage. Met excuses voor de vertraging.
10.2.E neemt mijn taken bij DSO over, ik pak nog wel de brief aan 10.2.E op.

Groet,

10.2.E

Van: 10.2.E
Verzonden: woensdag 2 juni 2021 15:12
Aan: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>
CC: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>; 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>; 10.2.E
<10.2.E@denhaag.nl>
Onderwerp: KOG2451623 10.2.E /Apeldoornselaan 272

Beste 10.2.E

Bijgaand stuur ik je de beantwoordingbrief aan 10.2.E in voorvisie. Het gaat om de klacht met registratienummer KOG2451623.

11.1

Voor de volledigheid heb ik ook alle voorgaande correspondentie als bijlagen bijgevoegd.

Met vriendelijke groet,

10.2.E

Stafmedewerker Handhaving, afdeling Haagse Pandbrigade

(10.2.E

/ 10.2.E

Gemeente Den Haag
Dienst Stedelijke Ontwikkeling
Postbus 12655
2500 DP Den Haag
www.denhaag.nl

From: "10.2.E" <10.2.E@den Haag.nl>
Sent: Fri, 25 Jun 2021 15:44:35 +0100
To: "10.2.E" <10.2.E@den Haag.nl>
Subject: FW: Terugbelnotitie (TBN) over Status klacht. Termijn verstreken. 10.2.E 10.2.E uiterlijk beantwoorden 29-6-2021
Attachments: Answers.xml, Summary.pdf
Importance: High

pagina 25
Document 10

Beste collega,

Kunt u onderstaande TBN overnemen?

Met vriendelijke groet,

10.2.E
Medewerker 14070, Senior
Unit 14070 DPZ
Gemeente Den Haag

Van: 10.2.E@den Haag.nl <10.2.E@den Haag.nl>
Verzonden: vrijdag 25 juni 2021 16:33
Aan: 10.2.E <10.2.E@den Haag.nl>
Onderwerp: Terugbelnotitie (TBN) over Update klacht uiterlijk beantwoorden 29-6-2021

Beste collega,

- Bij Unit 14070 is een vraag binnengekomen die wij niet zelf kunnen beantwoorden. Daarom verzoeken wij u om de beantwoording van deze vraag over te nemen en om **binnen 2 werkdagen** contact op te nemen met de klant. Is er meer tijd nodig om de vraag te beantwoorden? Laat dit in ieder geval **binnen 2 werkdagen** aan de klant weten. Zo is de klant op de hoogte en voorkomen we herhaalverkeer.
- Is deze terugbelnotitie niet voor u of uw afdeling bestemd of zijn de gegevens in de terugbelnotitie niet correct of onvolledig? Laat dit zo snel mogelijk weten aan Unit 14070 via e-mailadres 10.2.E@den Haag.nl.

Hier volgen de berichtgegevens:

- Verstuurd op: 25-6-2021
- **Uiterlijke beantwoording aan de klant: 29-6-2021**
- Terugbelnotitie van 14070 over Update klacht
- Referentienummer: 210625-1630-603e

Vraag van de klant

Naar aanleiding van teams chat stuur ik deze tbn ook via senioren. Mevrouw wacht namelijk al ontzettend lang en er is niemand van de bo die opneemt. Mevrouw vindt het ook niet fijn dat ze geen alg nr van dso (een 070 nr) of het klachten email mag hebben. Mevrouw hoopt dat ze niet vrijdag hoeft terug te bellen want dat betekent dat er contact is gezocht. Gaat om het volgende:

Mevrouw heeft na maanden niet gehoord over haar klacht, termijn is wel al verstreken. Beschikbare nummers in het ows niet bereikbaar. Graag mevrouw spoedig terug contacten.

Zij vindt het ook opmerkelijk dat er verder geen nr bijstaat dat ze kan bellen of dat ze helemaal niets hoort. Zeker gezien haar klacht, ging om veiligheid.

Gegevens klantvraag

Aanhef

Mevrouw

Volledige naam klant

10.2.E

E-mailadres klant

10.2.E @zeggis.nl

Telefoonnummer overdag

10.2.E

Notities

Ze wil gemaild worden want anoniem neemt ze niet op.

Overige gegevens

Kenmerk

KOG2451623

Gegevens terugbelnotitie

E-mailadres backoffice/expert

10.2.E @denhaag.nl

TBN aangemaakt door

10.2.E

TBN van 14070 over

Update klacht

Voor meer informatie over 14070 en onze werkwijze kijk op:

<https://denhaag.sharepoint.com/sites/werknet/domeinen/publiekdomein/Paginas/Beleid-bij-14070.aspx>

Terugbelnotitie van 14070

Geachte heer/mevrouw,

Hieronder ziet u de samenvatting van het door u ingevulde formulier.
Uw kenmerk is 210625-1630-603e.

Vraag van de klant

Naar aanleiding van teams chat stuur ik deze tbn ook via senioren. Mevrouw wacht namelijk al ontzettend lang en er is niemand van de bo die opneemt. Mevrouw vindt het ook niet fijn dat ze geen alg nr van dso (een 070 nr) of het klachten email mag hebben. Mevrouw hoopt dat ze niet vrijdag hoeft terug te bellen want dat betekent dat er contact is gezocht. Gaat om het volgende:

Mevrouw heeft na maanden niet gehoord over haar klacht, termijn is wel al verstreken. Beschikbare nummers in het ows niet bereikbaar. Graag mevrouw spoedig terug contacten.

Zij vindt het ook opmerkelijk dat er verder geen nr bijstaat dat ze kan bellen of dat ze helemaal niets hoort. Zeker gezien haar klacht, ging om veiligheid.

Gegevens klantvraag

Aanhef	10.2.E
Volledige naam klant	10.2.E
E-mailadres klant	10.2.E @zeggis.nl
Telefoonnummer overdag	10.2.E
Notities	Ze wil gemaïld worden want anoniem neemt ze niet op.

Overige gegevens

Kenmerk	KOG2451623
---------	------------

Gegevens terugbelnotitie

E-mailadres backoffice/expert	10.2.E @denhaag.nl
-------------------------------	--------------------

TBN aangemaakt door

10.2.E

TBN van 14070 over

Update klacht

From: "10.2.E" <10.2.E@denhaag.nl>
Sent: Thu, 1 Jul 2021 13:25:54 +0100
To: "10.2.E" <10.2.E@denhaag.nl>
Subject: RE: KOG2451623 10.2.E /Apeldoornsesteenweg 272

pagina 29
Document 12

Hoi 10.2.E

10.2.E is helaas al met verlof.
Ik zal 10.2.E of 10.2.E vragen om mee te kijken.

Zal ik ook een moment inplannen zodat wij kunnen kennis maken?
Via Teams of ben je op het Spui aanwezig?

Met vriendelijke groet,

10.2.E

Van: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>
Verzonden: woensdag 30 juni 2021 12:06
Aan: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>
CC: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>; 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>; 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>
Onderwerp: FW: KOG2451623 10.2.E /Apeldoornsesteenweg 272

Hoi 10.2.E

N.a.v. je vraag, om in de brief duidelijk uit te werken hoe het zit met het inhoudelijke stuk van de meldingen, stellen wij voor de brief zonder deze toelichting te versturen (zie opmerking 10.2.E).

Graag je akkoord zodat hij de lijn in kan.

Met vriendelijke groet,

10.2.E

Stafmedewerker Handhaving, afdeling Haagse Pandbrigade

(10.2.E / 10.2.E

Gemeente Den Haag
Dienst Stedelijke Ontwikkeling
Postbus 12655
2500 DP Den Haag
www.denhaag.nl

Van: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>
Verzonden: woensdag 30 juni 2021 11:27
Aan: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>
Onderwerp: FW: KOG2451623 10.2.E /Apeldoornsesteenweg 272

Hoi 10.2.E

11.1

10.2.E

Van: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>

Verzonden: maandag 28 juni 2021 11:42

Aan: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>

CC: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>; 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>

Onderwerp: FW: KOG2451623 10.2.E /Apeldoornselaan 272

Hoi 10.2.E

Ik begrijp dat jij 10.2.E vervangt;

Bijgaand de concept beantwoording van de klacht aan 10.2.E met nog te verwerken aantekeningen van de klachtencoördinator.

11:1

Groeten,

10.2.E

Van: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>

Verzonden: vrijdag 25 juni 2021 13:56

Aan: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>

Onderwerp: FW: KOG2451623 10.2.E /Apeldoornselaan 272

Van: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>

Verzonden: woensdag 23 juni 2021 11:21

Aan: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>

CC: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>

Onderwerp: FW: KOG2451623 10.2.E /Apeldoornselaan 272

Dag 10.2.E

Hierbij mijn reactie op de brief aan 10.2.E zie bijlage. Met excuses voor de vertraging. 10.2.E neemt mijn taken bij DSO over, ik pak nog wel de brief aan 10.2.E op.

Groet,

10.2.E

Van: 10.2.E

Verzonden: woensdag 2 juni 2021 15:12

Aan: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>

CC: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>; 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>; 10.2.E

<10.2.E@denhaag.nl>

Onderwerp: KOG2451623 10.2.E /Apeldoornselaan 272

Beste 10.2.E

Bijgaand stuur ik je de beantwoordingbrief aan 10.2.E in voorvisie. Het gaat om de klacht met registratienummer KOG2451623.

Onderstaand zet ik uiteen wat onze argumentatie is en de reden van afhandelen van deze klacht;

Voor de volledigheid heb ik ook alle voorgaande correspondentie als bijlagen bijgevoegd.

Met vriendelijke groet,

10.2.E

Stafmedewerker Handhaving, afdeling Haagse Pandbrigade

10.2.E

/ 10.2.E

Gemeente Den Haag
Dienst Stedelijke Ontwikkeling
Postbus 12655
2500 DP Den Haag
www.denhaag.nl

From: "10.2.E" <10.2.E@denhaag.nl>
Sent: Fri, 2 Jul 2021 12:48:34 +0100
To: "10.2.E" <10.2.E@denhaag.nl>
Subject: RE: KOG2451623 10.2.E /Apeldoornselaan 272

pagina 32

Document 13

Ok, fijn weekend!

Van: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>
Verzonden: donderdag 1 juli 2021 16:36
Aan: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>
Onderwerp: Re: KOG2451623 10.2.E /Apeldoornselaan 272

Ha 10.2.E

Geen probleem: Eerst de klachten / externe dingetjes en dan de interne vraagjes!

Mvg 10.2.E

[Outlook voor iOS](#) downloaden

Van: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>
Verzonden: Thursday, July 1, 2021 2:22:05 PM
Aan: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>
Onderwerp: RE: KOG2451623 10.2.E /Apeldoornselaan 272

Hoi 10.2.E

10.2.E is niet meer werkzaam bij Klachtenmanagement.
Ik ben sinds afgelopen week bij het team gekomen en zal verder worden ingewerkt.

10.2.E en 10.2.E gaan mij helpen met de mails in deze mailbox.
Het kan dus wat langer duren voordat wij je kunnen antwoorden.

Excuus voor de vertraging!

Hartelijke groet,

10.2.E

Van: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>
Verzonden: woensdag 30 juni 2021 13:38
Aan: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>
CC: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>; 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>; 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>; 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>
Onderwerp: RE: KOG2451623 10.2.E /Apeldoornselaan 272

Ha 10.2.E

Nog ook een ander vraagje nog qua vorm.

valt buiten de scope van het Wob-verzoek

Mvg 10.2.E

Van: 10.2.E <10.2.E 10.2.E denhaag.nl>
Verzonden: woensdag 30 juni 2021 12:06
Aan: 10.2.E <10.2.E 10.2.E denhaag.nl>
CC: 10.2.E <10.2.E 10.2.E denhaag.nl>; 10.2.E <10.2.E 10.2.E denhaag.nl>; 10.2.E <10.2.E 10.2.E denhaag.nl>
Onderwerp: FW: KOG2451623 10.2.E /Apeldoornselaan 272

Hoi 10.2.E

N.a.v. je vraag, om in de brief duidelijk uit te werken hoe het zit met het inhoudelijke stuk van de meldingen, stellen wij voor de brief zonder deze toelichting te versturen (zie opmerking 10.2.E).

Graag je akkoord zodat hij de lijn in kan.

Met vriendelijke groet,

10.2.E
Stafmedewerker Handhaving, afdeling Haagse Pandbrigade
(10.2.E / 10.2.E

Gemeente Den Haag
Dienst Stedelijke Ontwikkeling
Postbus 12655
2500 DP Den Haag
www.denhaag.nl

Van: 10.2.E <10.2.E 10.2.E denhaag.nl>
Verzonden: woensdag 30 juni 2021 11:27
Aan: 10.2.E <10.2.E 10.2.E denhaag.nl>
Onderwerp: FW: KOG2451623 10.2.E /Apeldoornselaan 272

Hoi 10.2.E

11.1 10.2.E

Van: 10.2.E <10.2.E 10.2.E denhaag.nl>
Verzonden: maandag 28 juni 2021 11:42
Aan: 10.2.E <10.2.E 10.2.E denhaag.nl>
CC: 10.2.E <10.2.E 10.2.E denhaag.nl>; 10.2.E <10.2.E 10.2.E denhaag.nl>
Onderwerp: FW: KOG2451623 10.2.E /Apeldoornselaan 272

Hoi 10.2.E

Ik begrijp dat jij 10.2.E vervangt;

Bijgaand de concept beantwoording van de klacht aan 10.2.E met nog te verwerken aantekeningen van de klachtencoördinator.

11.1

Groeten,

10.2.E

Van: 10.2.E <10.2.E 10.2.E denhaag.nl>

Verzonden: vrijdag 25 juni 2021 13:56

Aan: 10.2.E <10.2.E 10.2.E denhaag.nl>

Onderwerp: FW: KOG2451623 10.2.E /Apeldoornselaan 272

Van: 10.2.E <10.2.E 10.2.E denhaag.nl>

Verzonden: woensdag 23 juni 2021 11:21

Aan: 10.2.E <10.2.E 10.2.E denhaag.nl>

CC: 10.2.E <10.2.E 10.2.E denhaag.nl>

Onderwerp: FW: KOG2451623 10.2.E /Apeldoornselaan 272

Dag 10.2.E

Hierbij mijn reactie op de brief aan 10.2.E zie bijlage. Met excuses voor de vertraging.

10.2.E neemt mijn taken bij DSO over, ik pak nog wel de brief aan 10.2.E op.

Groet,

10.2.E

Van: 10.2.E

Verzonden: woensdag 2 juni 2021 15:12

Aan: 10.2.E <10.2.E 10.2.E denhaag.nl>

CC: 10.2.E <10.2.E 10.2.E denhaag.nl>; 10.2.E <10.2.E 10.2.E denhaag.nl>; 10.2.E

<10.2.E 10.2.E denhaag.nl>

Onderwerp: KOG2451623 10.2.E /Apeldoornselaan 272

Beste 10.2.E

Bijgaand stuur ik je de beantwoordingbrief aan 10.2.E in voorvisie. Het gaat om de klacht met registratienummer KOG2451623.

Onderstaand zet ik uiteen wat onze argumentatie is en de reden van afhandelen van deze klacht;

Voor de volledigheid heb ik ook alle voorgaande correspondentie als bijlagen bijgevoegd.

Met vriendelijke groet,

10.2.E

Stafmedewerker Handhaving, afdeling Haagse Pandbrigade

10.2.E

/ 10.2.E

Gemeente Den Haag
Dienst Stedelijke Ontwikkeling
Postbus 12655
2500 DP Den Haag
www.denhaag.nl

From: "10.2.E" <10.2.E@denhaag.nl>
Sent: Fri, 2 Jul 2021 14:28:06 +0100
To: "10.2.E" <10.2.E@denhaag.nl>
Cc: "10.2.E" <10.2.E@denhaag.nl>
Subject: KOG2451623
Importance: High

pagina 36

Document 14

Beste collega,

De indiener van deze klacht heeft zojuist weer gebeld.

De afhandeltermijn is op 8 juni verstreken en mevrouw wacht nog steeds op een reactie.

Kunt u dit aub overnemen en 10.2.E informeren?

Vriendelijke groet,

10.2.E
Medewerker 14070, Senior
Unit 14070 DPZ
Gemeente Den Haag

10.2.E

From: "10.2.E" <10.2.E@denhaag.nl>
Sent: Tue, 6 Jul 2021 11:56:35 +0100
To: "10.2.E" <10.2.E@denhaag.nl>
Subject: RE: KOG2451623 10.2.E /Apeldoornselaan 272

pagina 37

Document 15

Beste 10.2.E

Ik heb een emailadres van 10.2.E gevonden. 10.2.E casema.nl

Zou je haar alvast willen mailen dat de beantwoordingsbrief op haar klacht eraan komt?

Tot vanmiddag.

Met vriendelijke groet,

10.2.E
Stafmedewerker Handhaving, afdeling Haagse Pandbrigade

10.2.E / 10.2.E

Gemeente Den Haag
Dienst Stedelijke Ontwikkeling
Postbus 12655
2500 DP Den Haag
www.denhaag.nl

Van: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>
Verzonden: maandag 5 juli 2021 16:46
Aan: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>
Onderwerp: RE: KOG2451623 10.2.E /Apeldoornselaan 272

Hoi 10.2.E

Als ik de brief open zie ik nog wel het commentaar van 10.2.E erin staan (zie bijlage).

Maar in de uiteindelijk brief zal dat wel goed zijn.

Als jullie het volgens haar commentaar hebben aangepast, lijkt het me goed zo!

Mevrouw had vrijdag alweer naar KCC gebeld dat haar klacht nog niet was afgehandeld.
Ik wilde haar bellen maar er stond geen telefoonnummer bij...

Dus ik denk dat het belangrijk is om een reactie te sturen.

Met vriendelijke groet,

10.2.E

Van: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>
Verzonden: woensdag 30 juni 2021 12:06
Aan: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>
CC: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>; 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>; 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>; 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>
Onderwerp: FW: KOG2451623 10.2.E /Apeldoornselaan 272

Hoi 10.2.E

N.a.v. je vraag, om in de brief duidelijk uit te werken hoe het zit met het inhoudelijke stuk van de meldingen, stellen wij voor de brief zonder deze toelichting te versturen (zie opmerking 10.2.E).

Graag je akkoord zodat hij de lijn in kan.

Met vriendelijke groet,

10.2.E

Stafmedewerker Handhaving, afdeling Haagse Pandbrigade

10.2.E

/ 10.2.E

Gemeente Den Haag
Dienst Stedelijke Ontwikkeling
Postbus 12655
2500 DP Den Haag
www.denhaag.nl

Van: 10.2.E <10.2.E 10.2.E denhaag.nl>

Verzonden: woensdag 30 juni 2021 11:27

Aan: 10.2.E <10.2.E 10.2.E denhaag.nl>

Onderwerp: FW: KOG2451623 10.2.E /Apeldoornselaan 272

Hoi 10.2.E

11.1

10.2.E

Van: 10.2.E <10.2.E 10.2.E denhaag.nl>

Verzonden: maandag 28 juni 2021 11:42

Aan: 10.2.E <10.2.E 10.2.E denhaag.nl>

CC: 10.2.E <10.2.E 10.2.E denhaag.nl>; 10.2.E <10.2.E 10.2.E denhaag.nl>

Onderwerp: FW: KOG2451623 10.2.E /Apeldoornselaan 272

Hoi 10.2.E

Ik begrijp dat jij 10.2.E vervangt;

Bijgaand de concept beantwoording van de klacht aan 10.2.E met nog te verwerken aantekeningen van de klachtencoördinator.

11.1

Groeten,

10.2.E

Van: 10.2.E <10.2.E 10.2.E denhaag.nl>

Verzonden: vrijdag 25 juni 2021 13:56

Aan: 10.2.E <10.2.E 102E denhaag.nl>

pagina 39

Onderwerp: FW: KOG2451623 10.2.E /Apeldoornselaan 272

Van: 10.2.E <10.2.E 102E denhaag.nl>

Verzonden: woensdag 23 juni 2021 11:21

Aan: 10.2.E <10.2.E 102E denhaag.nl>

CC: 10.2.E <10.2.E 102E denhaag.nl>

Onderwerp: FW: KOG2451623 10.2.E /Apeldoornselaan 272

Dag 10.2.E

Hierbij mijn reactie op de brief aan 10.2.E zie bijlage. Met excuses voor de vertraging.

10.2.E neemt mijn taken bij DSO over, ik pak nog wel de brief aan 10.2.E op.

Groet,

10.2.E

Van: 10.2.E

Verzonden: woensdag 2 juni 2021 15:12

Aan: 10.2.E <10.2.E 102E denhaag.nl>

CC: 10.2.E <10.2.E 102E denhaag.nl>; 10.2.E <10.2.E 102E denhaag.nl>; 10.2.E

<10.2.E 102E denhaag.nl>

Onderwerp: KOG2451623 10.2.E /Apeldoornselaan 272

Beste 10.2.E

Bijgaand stuur ik je de beantwoordingbrief aan 10.2.E in voorvisie. Het gaat om de klacht met registratienummer KOG2451623.

11.1

Voor de volledigheid heb ik ook alle voorgaande correspondentie als bijlagen bijgevoegd.

Met vriendelijke groet,

10.2.E

Stafmedewerker Handhaving, afdeling Haagse Pandbrigade

(10.2.E / 10.2.E

Gemeente Den Haag

Dienst Stedelijke Ontwikkeling

Postbus 12655

2500 DP Den Haag

www.denhaag.nl

From: "10.2.E" <10.2.E@denhaag.nl>
Sent: Tue, 6 Jul 2021 15:29:15 +0100
To: "10.2.E@zeggis.nl" <10.2.E@zeggis.nl>
Subject: Klacht over de gemeente.

pagina 40

Document 16

Beste 10.2.E

Allereerst onze excuses voor het uitblijven van een antwoord op uw klacht.

Ik kan u meedelen dat inmiddels een antwoord op uw klacht geformuleerd is door de betreffende personen van de gemeente. Momenteel wordt er nog door de directie van Dienst Stedelijke Ontwikkeling naar gekeken voor akkoord. Daar wachten wij nog op.

Na akkoord zullen wij uw zo snel mogelijk het antwoord sturen. Ondank dat de termijn al is verstreken vragen wij u toch nog even geduld te hebben.

10.2.E

Klachtcoördinator

From: "10.2.E" <10.2.E@den Haag.nl>
Sent: Tue, 6 Jul 2021 16:20:10 +0100
To: "10.2.E@zeggis.nl" <10.2.E@zeggis.nl>
Subject: Klacht over de gemeente.

pagina 41

Document 17

Beste 10.2.E

Uiteraard danken wij u alvast voor uw geduld in deze zaak.

Met vriendelijke groet,

10.2.E

Klachtencoördinator

From: "10.2.E" <10.2.E@denhaag.nl>
Sent: Wed, 7 Jul 2021 10:10:48 +0100
To: "10.2.E" <10.2.E@denhaag.nl>
Subject: RE: KOG2451623

pagina 42

Document 18

Ja, inderdaad, dat is wel zo klantvriendelijk, toch?
Fijn en dank!

Van: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>
Verzonden: dinsdag 6 juli 2021 17:47
Aan: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>
Onderwerp: RE: KOG2451623

Beste 10.2.E

Welkom als klachten coördinator 10.2.E
De senioren stellen het altijd op prijs, wanneer wij van een collega een terugkoppeling ontvangen.
Mocht de betreffende persoon weer terugbellen, dan is het voor ons bekend wat er vanuit de vak afdeling is gedaan.
Fijne avond.

Met vriendelijke groet,

10.2.E
Medewerker 14070, Senior
Unit 14070 DPZ
Gemeente Den Haag

Van: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>
Verzonden: dinsdag 6 juli 2021 17:42
Aan: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>
Onderwerp: RE: KOG2451623

Beste 10.2.E

Het telefoonnummer van 10.2.E staat niet goed in ons systeem.

Daarom heb ik haar vandaag een mail gestuurd vanuit ons klachtensysteem (noreply) dat er een brief is opgesteld met antwoord op haar klacht en dat deze brief nog geaccordeerd moet worden door de desbetreffende directeur.

Met excuses voor de vertraging en dank voor haar geduld.

PS ik ben nieuw als klachtencoördinator en weet niet of ik je wel moet beantwoorden maar zo ben je in elk geval op de hoogte...

Met vriendelijke groet,

10.2.E

Klachtenmanagement DBV, DPZ en DSO

Gemeente Den Haag
Dienst Publiekszaken
Postbus 12 620
2500 DL Den Haag

T: 10.2.E

Van: 10.2.E <10.2.E 10.2.E denhaag.nl>

Verzonden: vrijdag 2 juli 2021 15:28

Aan: 10.2.E <10.2.E 10.2.E denhaag.nl>

CC: 10.2.E <10.2.E 10.2.E denhaag.nl>

Onderwerp: KOG2451623

Urgentie: Hoog

Beste collega,

De indiener van deze klacht heeft zojuist weer gebeld.

De afhandeltermijn is op 8 juni verstreken en mevrouw wacht nog steeds op een reactie.

Kunt u dit aub overnemen en 10.2.E informeren?

Vriendelijke groet,

10.2.E
Medewerker 14070, Senior
Unit 14070 DPZ
Gemeente Den Haag

10.2.E

From: "10.2.E" <10.2.E@denhaag.nl>
Sent: Fri, 13 Aug 2021 17:44:41 +0100
To: "10.2.E" <10.2.E@denhaag.nl>
Subject: RE: KOG2451623 10.2.E /Apeldoornselaan 272
Attachments: Beantwoording klacht 10.2.E 10.2.E.pdf

pagina 44

Document 19

Hoi 10.2.E

Hierbij de afdoeningsbrief aan 10.2.E

Groeten,
10.2.E

Van: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>
Verzonden: vrijdag 13 augustus 2021 16:46
Aan: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>
Onderwerp: RE: KOG2451623 10.2.E /Apeldoornselaan 272

Hoi 10.2.E

Op 6 juli liet je mij weten dat de afdoeningsbrief van 10.2.E eraan kwam.
Weet jij of de brief al verstuurd is en zo ja, op welke datum?
En ik ontvang graag de definitieve brief nog.

Alvast dank,

Groet,
10.2.E

Van: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>
Verzonden: woensdag 7 juli 2021 09:43
Aan: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>
Onderwerp: RE: KOG2451623 10.2.E /Apeldoornselaan 272

Hoi 10.2.E

Helemaal goed, bedankt!

Groeten,
10.2.E

Van: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>
Verzonden: dinsdag 6 juli 2021 17:22
Aan: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>
Onderwerp: RE: KOG2451623 10.2.E /Apeldoornselaan 272

Hoi 10.2.E

Ik heb 10.2.E via KIM een mail gestuurd dat wij nog wachten op een akkoord voor het door ons geformuleerde antwoord.

Groet,
10.2.E

Van: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>
Verzonden: dinsdag 6 juli 2021 12:57
Aan: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>
Onderwerp: RE: KOG2451623 10.2.E /Apeldoornselaan 272

Beste 10.2.E

Ik heb een emailadres van 10.2.E gevonden. 10.2.E 10.2.E casema.nl

Zou je haar alvast willen mailen dat de beantwoordingsbrief op haar klacht eraan komt?

Tot vanmiddag.

Met vriendelijke groet,

10.2.E

Stafmedewerker Handhaving, afdeling Haagse Pandbrigade

(10.2.E

/ 10.2.E

Gemeente Den Haag
Dienst Stedelijke Ontwikkeling
Postbus 12655
2500 DP Den Haag
www.denhaag.nl

Van: 10.2.E <10.2.E 10.2.E denhaag.nl>

Verzonden: maandag 5 juli 2021 16:46

Aan: 10.2.E <10.2.E 10.2.E denhaag.nl>

Onderwerp: RE: KOG2451623 10.2.E /Apeldoornselaan 272

Hoi 10.2.E

Als ik de brief open zie ik nog wel het commentaar van 10.2.E erin staan (zie bijlage).

Maar in de uiteindelijk brief zal dat wel goed zijn.

Als jullie het volgens haar commentaar hebben aangepast, lijkt het me goed zo!

Mevrouw had vrijdag alweer naar KCC gebeld dat haar klacht nog niet was afgehandeld.
Ik wilde haar bellen maar er stond geen telefoonnummer bij...

Dus ik denk dat het belangrijk is om een reactie te sturen.

Met vriendelijke groet,

10.2.E

Van: 10.2.E <10.2.E 10.2.E denhaag.nl>

Verzonden: woensdag 30 juni 2021 12:06

Aan: 10.2.E <10.2.E 10.2.E denhaag.nl>

CC: 10.2.E <10.2.E 10.2.E denhaag.nl>; 10.2.E <10.2.E 10.2.E denhaag.nl>; 10.2.E <10.2.E 10.2.E denhaag.nl>

Onderwerp: FW: KOG2451623 10.2.E /Apeldoornselaan 272

Hoi 10.2.E

N.a.v. je vraag, om in de brief duidelijk uit te werken hoe het zit met het inhoudelijke stuk van de meldingen, stellen wij voor de brief zonder deze toelichting te versturen (zie opmerking 10.2.E).

Graag je akkoord zodat hij de lijn in kan.

Met vriendelijke groet,

pagina 46

10.2.E

Stafmedewerker Handhaving, afdeling Haagse Pandbrigade

10.2.E

/ 10.2.E

Gemeente Den Haag
Dienst Stedelijke Ontwikkeling
Postbus 12655
2500 DP Den Haag
www.denhaag.nl

Van: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>

Verzonden: woensdag 30 juni 2021 11:27

Aan: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>

Onderwerp: FW: KOG2451623 10.2.E /Apeldoornselaan 272

Hoi 10.2.E

11.1

10.2.E

Van: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>

Verzonden: maandag 28 juni 2021 11:42

Aan: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>

CC: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>; 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>

Onderwerp: FW: KOG2451623 10.2.E /Apeldoornselaan 272

Hoi 10.2.E

Ik begrijp dat jij 10.2.E vervangt;

Bijgaand de concept beantwoording van de klacht aan 10.2.E met nog te verwerken aantekeningen van de klachtencoördinator.

11.1

Groeten,

10.2.E

Van: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>

Verzonden: vrijdag 25 juni 2021 13:56

Aan: 10.2.E <10.2.E@denhaag.nl>

Onderwerp: FW: KOG2451623 10.2.E /Apeldoornselaan 272

Van: 10.2.E <10.2.E 10.2.E denhaag.nl>
Verzonden: woensdag 23 juni 2021 11:21
Aan: 10.2.E <10.2.E 10.2.E denhaag.nl>
CC: 10.2.E <10.2.E 10.2.E denhaag.nl>
Onderwerp: FW: KOG2451623 10.2.E /Apeldoornselaan 272

Dag 10.2.E

Hierbij mijn reactie op de brief aan 10.2.E zie bijlage. Met excuses voor de vertraging.
10.2.E neemt mijn taken bij DSO over, ik pak nog wel de brief aan 10.2.E op.

Groet,

10.2.E

Van: 10.2.E
Verzonden: woensdag 2 juni 2021 15:12
Aan: 10.2.E <10.2.E 10.2.E denhaag.nl>
CC: 10.2.E <10.2.E 10.2.E denhaag.nl>; 10.2.E <10.2.E 10.2.E denhaag.nl>; 10.2.E <10.2.E 10.2.E denhaag.nl>
Onderwerp: KOG2451623 10.2.E /Apeldoornselaan 272

Beste 10.2.E

Bijgaand stuur ik je de beantwoordingbrief aan 10.2.E in voorvisie. Het gaat om de klacht met registratienummer KOG2451623.

11.1

Voor de volledigheid heb ik ook alle voorgaande correspondentie als bijlagen bijgevoegd.

Met vriendelijke groet,

10.2.E

Stafmedewerker Handhaving, afdeling Haagse Pandbrigade

(10.2.E / 10.2.E

Gemeente Den Haag
Dienst Stedelijke Ontwikkeling
Postbus 12655
2500 DP Den Haag
www.denhaag.nl